

PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA
PEGAWAI PADA DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

Edjulpan Rusadi

NPM. 0843010156

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA
2014

**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
PADA DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA**

Oleh :

EDJULPAN RUSADI

NPM. 0843010156

**Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu
Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur Pada Tanggal 13 Juni 2014**

Pembimbing Utama



Zainal Abidin Achmad, S.Sos, M.Si, M.E
NPT. 3 7305 99 0170 1

Tim Penguji :

1. Ketua



Dra. Sumardijati, M.Si
NIP. 196203231993092001

2. Sekretaris



Dra. Diana Amalia, M.Si
NIP. 19630907 19910 3001

3. Anggota



Zainal Abidin Achmad, S.Sos, M.Si, M.Ed
NPT. 3 7305 99 0170 1

**Mengetahui,
DEKAN**



Dra. Ec. Hj. Suparwati, M.Si
NIP. 19550718 198302 2000 1

**PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP
KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA**

Disusun Oleh :

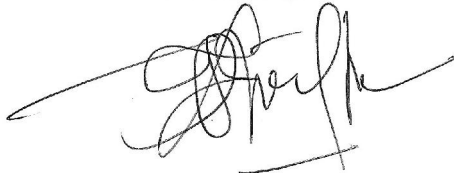
Edjulpan Rusadi

NPM. 0843010156

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Zainal Abidin Achmad, S.Sos, M.Si, M.Ed
NPT. 3 7305 99 0170 1

Mengetahui

DEKAN



Dra. Ec. Hj. SUPARWATI, M.si
NIP . 19550718 1898302.2001

DAFTAR ISI

[illegible]

2.3	Iklim Komunikasi Organisasi.....	27
2.3.1	Faktor-faktor Pengukuran Iklim.....	29
2.4	Kinerja Pegawai.....	32
2.4.1	Pengertian Kinerja Pegawai.....	32
2.4.2	Faktor-faktor Kinerja Pegawai.....	33
2.5	Kerangka Pikir.....	35
2.6	Hipotesis.....	40
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	42
3.1.1	Definisi Operasional.....	42
3.1.2	Pengukuran Variabel.....	50
3.2	Populasi, Sample dan Teknik Penarikan Sample.....	54
3.2.1	Populasi.....	54
3.2.2	Sample, dan Teknik Penarikan Sample.....	42
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.3.1	Jenis Data.....	56
3.3.2	Sumber Data.....	57
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.4	Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas.....	58
3.4.1	Uji Validitas.....	58
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	59
3.4.3	Uji Normalitas.....	59

3.5	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	60
3.5.1	Teknik Analisis.....	60
3.5.2	Asumsi Klasik.....	61
3.5.3	Uji Hipotesis.....	64
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Penyajian data.....	66
4.1.1	Gambaran Umum Dinas Kesehatan Kota Surabaya.....	66
4.1.2	Profil Instansi.....	67
4.1.3	Visi dan Misi Dinas Kesehatan Kota Surabaya.....	67
4.1.4	Struktur Organisasi Perusahaan.....	68
4.2	Analisis dan Pembahasan.....	69
4.2.1	Deskripsi Karakter Responden.....	69
4.2.2	Distribusi Berdasarkan Variabel Kepercayaan, Pembuatan Keputusan Partisipatif, Kejujuran, Keterbukaan Dalam Komunikasi Ke Bawah, Mendengarkan dalam Komunikasi Ke Atas, Perhatian Pada Tujuan-tujuan Berkinerja Tinggi.....	73
4.2.3	Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	80
4.2.4	Pengujian Asumsi Klasik Regresi Berganda.....	89
4.2.5	Pengujian Regresi Linier Berganda.....	98

4.2.6	Koefisien Determinasi Majemuk (R^2)	101
4.2.7	Uji F.....	102
4.2.8	Uji T.....	104
4.2.9	Pengaruh Variabel yang Dominan Terhadap Kinerja Pegawai.....	108
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1.	Kesimpulan dan Saran.....	109
5.1.1.	Kesimpulan.....	109
5.1.2.	Saran.....	111
	DAFTAR PUSTAKA.....	112
	LAMPIRAN	

ABSTRAKSI

EDJULPAN RUSADI, PENGARUH IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA DINAS KESEHATAN KOTA SURABAYA.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Karena setiap organisasi baik pemerintah/swasta memiliki tujuan yang akan dicapai. Dimana secara tidak langsung iklim komunikasi organisasi dapat memengaruhi cara hidup orang-orang di dalam sebuah organisasi. Kerja sama antara pemimpin dan orang yang dipimpin dapat melaksanakan tugas maupun fungsi –fungsi dalam struktur dilingkungan organisasi yang ada. Sehingga Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja pegawai akan memberikan tujuan dan manfaat bagi kepentingan organisasi.

Landasan teori pada penelitian ini adalah komunikasi organisasi, jaringan komunikasi organisasi, arus komunikasi organisasi, pendekatan komunikasi organisasi, komunikasi dalam suatu perusahaan, iklim komunikasi organisasi, faktor-faktor dalam pengukuran iklim, kinerja pegawai, faktor-faktor kinerja pegawai.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda.

Hasil dari penelitian ini, membuktikan bahwa pengujian variabel secara simultan/bersama-sama pada Uji F menunjukkan iklim komunikasi organisasi pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai. Sedangkan pengujian variabel secara sendiri-sendiri/parsial pada Uji T menunjukkan hanya 5 variabel yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya, sedangkan 1 variabel menunjukkan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai yang ada di Dinas Kesehatan Kota Surabaya.

Kata kunci : Iklim Komunikasi Organisasi, Kinerja Pegawai

ABSTRACT

EDJULPAN RUSADI, COMMUNICATIONS ORGANIZATION CLIMATE EFFECT ON THE PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN SURABAYA CITY HEALTH DEPARTMENT.

This study aims to examine how much influence organizational communication climate to employee performance in Surabaya City Health Department. Because every organization both public / private have a goal to be achieved. Where indirect organizational communication climate can affect the way of life of people in an organization. The cooperation between the leader and the led can melaksanakan duties and functions in its structure within the existing organization. So Climatic Effects on Performance Organisation will provide goals and employee benefits for the organization.

Theoretical basis of this research is organizational communication, organizational communication network, communication flows organizations, organizational communication approach, in a corporate communication, organizational communication climate, the factors in climate measurement, employee performance, employee performance factors.

The method used in this study is the Multiple Linear Regression.

The results of this study prove that the test variables simultaneously / together on the F test showed organizational communication climate at the City Health Office Surabaya significant influence on employee performance. While testing on the test variable T sendiri-sendiri/parsial showed only 5 variables that affect the performance of employees in Surabaya City Health Department, while one variable showed no effect on the performance of existing employees in Surabaya City Health Department.

Keywords: Climate Organizational Communication, Employee Performance

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang Masalah

Dalam suatu organisasi apapun komunikasi berperan sangat penting, pentingnya komunikasi dalam perusahaan adalah dimana dalam melakukan pekerjaan diantara sesama karyawan memerlukan komunikasi yang efektif agar dapat dimengerti pesan-pesan tentang pekerjaan. Suatu pesan tentang pekerjaan yang akan disebarluaskan maka pastilah informasi tersebut harus berjalan mengikuti suatu alur dari pimpinan sampai kepada para karyawannya ataupun sebaliknya dan juga diantara karyawan, komunikasi yang terjadi didalam suatu organisasi nantinya juga akan mempengaruhi kegiatan organisasi, seperti efisiensi kerja, kepuasan karyawan dan lainnya.

Komunikasi sendiri secara umum adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan, dan pengolahan pesan yang terjadi di dalam diri seseorang dan atau diantara dua atau lebih dengan tujuan tertentu serta merupakan proses tercapainya kesamaan pengertian antara individu yang bertindak sebagai sumber dan individu yang bertindak sebagai penerima; meliputi kemampuan berbicara, mendengar, melihat dan kemampuan kognitif. Menurut Gustina dan Ermawati (2008), Apabila komunikasi dipandang dari arti yang lebih luas tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita atau pesan, tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar- menukar data, fakta, dan ide

maka fungsinya dalam setiap sistem sosial.

Agar komunikasi berjalan dengan baik maka komunikator harus tahu khalayak mana yang diadjadikannnya sasaran dan tanggapan apa yang diinginkannya. Ia harus tampil dalam menyandi pesan dengan memperhitungkan bagaimana komunikan sasaran mengawasandi pesan. Komunikator harus mengirimkan pesan melalui media yang efisien dalam mencapai khalayak sasaran. Proses penyandian oleh komunikator harus bertatutan dengan proses pengawasansian oleh komunikan. Wilbur Shramm melihat pesan sebagai tanda essensial yang harus dikenal oleh komunikan. Semakin tumpang tindih pengalaman komunikator dengan bidang pengalaman komunikan akan semakin efektif pesan yang dikomunikasikan, hal ini merupakan jaringan komunikasi yang efektif dimana pesan yang disampaikan baik oleh komunikator maupun komunikan akan efektif.

Dalam sebuah organisasi tidak terlepas dari permasalahan yang bisa terjadi di dalamnya. Terdapat hirarki dalam sebuah struktur organisasi yang diisi dengan berbagai orang yang mempunyai sifat, latar belakang dan tingkat pendidikan yang berbeda. Maka dari itu tidak semua arus kegiatan organisasi bisa terjadi dengan baik. Dinas Kesehatan Kota Surabaya sendiri juga mempunyai permasalahan-permasalahan intern yang dapat menghambat kelancaran informasi dan komunikasi serta suasana kurang kondusif. Kurangnya dukungan sarana dan prasarana kelengkapan kerja untuk fasilitas dan pelaksanaan tugas yang harus dipenuhi

sehingga menyebabkan kerja staff kurang maksimal dan kurang menunjukkan kualitas diri.

Schein mengatakan bahwa organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab. Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasi aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain menandakan bahwa organisasi yang dimaksud Schein ini adalah merupakan suatu sistem (Schein, 1982 : 23)

Organisasi adalah sebuah perkumpulan atau wadah bagi sekelompok orang untuk bekerja sama, terkendali dan dipimpin untuk tujuan tertentu. Organisasi biasanya memanfaatkan suatu sumber daya tertentu misalnya lingkungan, cara atau metode, material, mesin, uang dan beberapa sumber daya lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut, orang-orang yang terkumpul dalam sebuah organisasi sepakat untuk mencapai tujuan tertentu melalui suatu sumber daya secara sistematis dan rasional yang terkendali dan adanya pemimpin organisasi yang akan memimpin operasional organisasi dengan terencana.

Komunikasi organisasi termasuk arus komunikasi formal dan informal dalam organisasi. Dia membedakan komunikasi internal dengan eksternal dan memandang peran komunikasi terutama sekali sebagai koordinasi pribadi dan tujuan organisasi dan masalah menggiatkan aktivitas (Greenbaum, 2000 : 66)

Perbedaan konseptual mengenai komunikasi organisasi ini terlihat dalam fenomena. Down dan Larimer mengemukakan 21 bidang yang diajarkan dalam mata kuliah komunikasi organisasi yaitu komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi dari bawahan kepada atasan, teori organisasi, komunikasi horizontal, pembuatan keputusan, komunikasi kelompok kecil, kepemimpinan, teknik penelitian, motivasi, interview, perubahan dan inovasi, pengelolaan konflik, pengembangan organisasi, teknik konferensi, teori manajemen, latihan konsultasi, mendengar, kepuasan kerja, berbicara di muka umum, menulis dan latihan yang sensitif (Down & Larimer, 2000 : 67)

Dari berbagai macam persepsi para ahli ada beberapa hal umum yang dapat disimpulkan yaitu :

1. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi oleh lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal.
2. Komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media.
3. Komunikasi organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan ketrampilan/skillnya.

Komunikasi organisasi adalah hubungan timbal balik antar individu dalam konteks organisasi dimana terdapat jaringan pesan antara satu dengan yang lain serta adanya saling ketergantungan antara anggota organisasi tersebut.

Iklim komunikasi organisasi menurut Pace dan Faules, iklim komunikasi merupakan gabungan dari persepsi-persepsi mengenai peristiwa komunikasi, perilaku manusia, respons pegawai terhadap pegawai lainnya, harapan-harapan, konflik-konflik antarpersona dan kesempatan bagi pertumbuhan dalam organisasi. Iklim komunikasi meliputi persepsi-persepsi mengenai pesan dan peristiwa yang berhubungan dengan pesan yang terjadi di dalam organisasi. (Pace & Faules, 2006, p.147).

Menurut Redding, iklim komunikasi organisasi sebagai fungsi kegiatan yang terdapat dalam organisasi untuk menunjukkan kepada anggota organisasi bahwa organisasi tersebut mempercayai mereka dan member mereka kebebasan dalam mengambil resiko, mendorong mereka dan memberikan mereka tanggung jawab dalam mengerjakan tugas-tugas mereka, menyediakan informasi yang terbuka dan cukup tentang organisasi, mendengarkan dengan penuh perhatian serta memperoleh informasi yang dapat dan terus terang dari anggota organisasi serta aktif member penyuluhan kepada para anggota organisasi sehingga mereka dapat melihat bahwa keterlibatan mereka penting bagi keputusan-keputusan organisasi dan menaruh perhatian pada pekerjaan yang bermutu tinggi dan member tantangan. (Pace & Faules, 2006, p.154).

Karena komunikasi yang terjalin baik akan mempererat hubungan antara bawahan dengan atasan atau dengan sesama rekan kerja. Dalam menciptakan suatu upaya iklim komunikasi yang baik dalam Dinas Kesehatan Kota Surabaya diperlukan suatu perencanaan strategi komunikasi.

Dengan adanya strategi komunikasi yang terencana dengan baik maka akan dapat ditetapkan upaya-upaya untuk mengantisipasi terjadinya kesenjangan hubungan antara atasan dengan bawahan.

Dinas Kesehatan Kota Surabaya merupakan suatu Birokrasi yang bergerak dalam bidang kesehatan dan jasa. Bisa di pastikan akan berhubungan dengan pemerintahan dan kebijakan-kebijakannya, serta masyarakat luas di seluruh Surabaya. Yang dimana Birokrasi adalah tipe organisasi yang dipergunakan pemerintahan modern untuk pelaksanaan berbagai tugas-tugasnya yang bersifat spesialisasi, dilaksanakan dalam sistem administrasi dan khususnya oleh aparatur pemerintah (Tjokroamidjoyo, Bintoro : 1998).

Maka dari itu disusunlah struktur organisasi yang terstruktur sesuai dengan bidang-bidangnya, struktur organisasi yang berlapis-lapis di dalamnya sesuai dengan fungsi dan jabatannya memungkinkan banyak terjadinya komunikasi dalam organisasi. Komunikasi yang terjadi bisa dari atas ke bawah (downward), dari bawah ke atas (upward), maupun komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama tingkatannya dalam organisasi. Bisa juga komunikasi tersebut tersendat karena minim informasin dan tidak berhasil sesuai dengan apa yang diinginkan. Sehingga terjadi permasalahan yang membuat kerja tidak maksimal.

Permasalahan yang ada di Dinas Kesehatan Kota Surabaya yaitu sering tidak ada komunikasi antara pimpinan dengan pegawai, jika menurut pimpinan terjadi suatu kesalahan yang dilakukan karyawan, pimpinan tidak secara langsung untuk menegur pegawai yang

bersangkutan tersebut tetapi pimpinan langsung melaporkan kepemimpinan utama.

Adanya suatu struktur hirarki, termasuk pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi. Adanya serangkaian posisi-posisi jabatan, yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas. Adanya aturan, regulasi-regulasi, dan standar-standar formal yang mengatur tata kerja organisasi dan tingkah laku para anggotanya. Adanya personel yang secara teknis memenuhi syarat yang dipekerjakan atas dasar karier, dengan promosi yang didasarkan pada kualifikasi dan penampilan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kesehatan Kota Surabaya.”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Adakah pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya?"

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji “Seberapa besar pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap kinerja pegawai pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya”

1.3. Manfaat Penelitian

1.3.1. Manfaat Teoristis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah penelitian di bidang ilmu komunikasi yang berkaitan dengan iklim komunikasi di dalam sebuah organisasi besar seperti Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti lain yang akan meneliti tentang komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi.

1.3.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan positif dan bermanfaat bagi seluruh pegawai Dinas Kesehatan Kota Surabaya dalam upaya meningkatkan iklim organisasi yang baik.